

## ハラスメント防止対策に関する指針

### 1. 基本的な考え方

本事業所では、高齢者に対してより良い介護を実現するために、職場及び介護の現場におけるハラスメントを防止するために、本指針を定めることとする。

### 2. ハラスメントの定義

#### (1) パワーハラスメント

優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、労働者の就業環境が害される行為であり、下記のようなものを言う。

- ・身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）
- ・人間関係の切り離し（隔離・仲間外れ・無視）
- ・過少な要求（仕事を与えない、又は能力とかけ離れた程度の低い仕事を命じる）
- ・過大な要求（業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことを強制・仕事の妨害）
- ・個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）

#### (2) セクシャルハラスメント

- ・性的な内容の発言（性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報（噂）を流布すること、性的な冗談やからかい、食事等への執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すことなど）
- ・性的な行動（性的な関係を強要すること、必要なく身体に接触すること、わいせつ図画を配布・掲示すること、強制わいせつ行為、強姦など）

#### (3) 妊娠、出産、育児、介護等に起因するハラスメント

- ・職場において、妊娠・出産や育児・介護にかかる休業等の利用に関する言動により、妊娠、出産、育児、介護等の当事者である職員の職場環境が害される行為をいう。

#### (4) カスタマーハラスメント

利用者・家族等から職員への著しい迷惑行為のことであり、下記のようなものを言う。

- ・暴力・暴言・誹謗中傷
- ・執拗に謝罪や説明の要求を繰り返す
- ・根拠のない賠償請求
- ・度重なるサービスのキャンセル、受給拒否
- ・介護保険法令と関連諸法令及び告示・通達等に抵触する行為
- ・職員・訪問介護員等への、特定の団体への加入・物品の購買等の度重なる執拗な勧誘等

### 3. 職員の責務

#### (1) ハラスメントの禁止

すべての職員は、ハラスメントについて正しく理解し、職場の一員であることを自覚し、円滑なコミュニケーションを心掛け、より良い職場環境づくりに努める。

すべての職員は、ハラスメントを行ってはならない。

#### (2) ハラスメントへの対応

職場でハラスメントを受けた場合又は発見した場合は、各拠点管理者または内部監査室、カスタマーハラスメントについては総合サポート部に相談する。

### 4. 各拠点管理者の責務

#### (1) 職場環境の整備

各拠点管理者は、職員間のコミュニケーションが図られ、職員一人ひとりがその能力を十分に発揮できる、風通しの良い職場環境を確保できるよう努めなければならない。

#### (2) 苦情・相談への対応

各拠点管理者は、職員からハラスメントに関する苦情・相談があった場合には、迅速かつ適切に対応する。

### (3) 職員の意識啓発の推進

各拠点管理者は、職員がハラスメントについて正しく理解し、ハラスメントの未然防止を図るため、本指針の周知に努め、職員の意識や職場の実態を把握するとともに、職員に対するハラスメント防止研修を実施する。

## 5. 苦情・相談への対応

### (1) 苦情・相談の申し出

職員、利用者及びその家族等は内部監査室及び各拠点管理者に、職場及び介護現場におけるハラスメントの苦情・相談を申し出ることができる。また、当事者ではないが、他の職員等が受けているハラスメントについて不快に感じた職員等も申し出ることができる。

### (2) 相談体制の整備

#### ①各拠点管理者

- ア. 各拠点管理者は、ハラスメントの相談窓口として、職員等からのハラスメントの苦情・相談の申し出を受け付け、問題処理を行う。
- イ. 各拠点管理者は、ハラスメントの苦情・相談を受け付けた場合は、上長または内部監査室に報告しなければならない。また、必要に応じてハラスメント防止対策委員会の招集を求めることができる。
- ウ. 各拠点管理者は、苦情・相談を申し出た職員等が不利益を被らないよう十分に留意する。

#### ②内部監査室（総合サポート部）

- ア. 内部監査室は、各拠点管理者と連携し、事実関係を調査、関係者への面談等により、客観的な判断の下、適切な対応方法を検討し、問題を処理する。
- イ. 内部監査室は、ハラスメントが深刻かつ重大であると判断した場合等、必要に応じてハラスメント防止対策委員会の招集を求めることができる。
- ウ. 内部監査室は、苦情・相談を申し出た職員等が不利益を被らないよう十分に注意する。また、ハラスメントを指摘された職員等に対して、弁明の機会を十分に保証する。
- エ. カスタマーハラスメントにおいては、総合サポート部を窓口とし、総合サポート部が上記内部監査室と同様の機能を果たす。

#### ③ハラスメント防止対策委員会

- ア. 事業所等のハラスメントの発生を防止するために、ハラスメント防止対策委員会を設置する。

イ. 委員会は支部ごとに設置し、コンプライアンス委員会はその内容を収集、監視する。

ウ. ハラスメント防止対策委員会の主な活動内容は、以下の通りとする。

- ・ハラスメント事案発生状況及び内容の把握
- ・職員等から報告のあった事案に関する再発防止策についての検証
- ・ハラスメント事案および再発防止策の展開、周知
- ・ハラスメント防止の意識の高揚を図る

#### ④委員会構成メンバー

ハラスメント対策委員は、各部署から選出し、構成し、ハラスメント委員会のメンバーは次の通りとする。

- ・各執行役員
- ・各支部長
- ・内部監査室長
- ・品質管理室長
- ・管理本部長
- ・管理本部総合サポート部長

#### (3) 秘密の保持

苦情・相談に関与した者は、関係者のプライバシーや人権を尊重するとともに、問題処理に必要な場合を除き、知り得た情報を漏洩してはならない。

#### (4) 不服申し立て

ハラスメントの被害者もしくは加害者は、問題処理に不服がある場合、ハラスメント防止対策委員会に対し審査を申し出ることができる。

#### 6. 指針の見直し

ハラスメントを取り巻く状況の変化等により、必要に応じて本指針の見直しを行うこととする。

付則

2024年4月1日より施行します。